

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar belakang

Pariwisata merupakan salah satu penyumbang devisa yang besar yang meningkat dari tahun ke tahun. Pada tahun 2015, devisa dari sektor pariwisata mencapai US\$ 12,225 miliar dan berada pada posisi ke empat penyumbang devisa negara setelah migas, CPO, dan batu bara. Pada tahun 2016, sumbangan dari sektor pariwisata merangkak naik sebesar US\$ 13,568 miliar dan menempati posisi kedua penyumbang devisa negara setelah CPO. Menurut Menteri Pariwisata RI diperkirakan pada tahun 2019, sektor pariwisata menjadi penyumbang utama devisa utama Indonesia. (Menteri Pariwisata RI, 17 Oktober 2017) <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-3687715/tiga-tahun-jokowi-jk-pariwisata-sumbang-devisa-terbesar-kedua>.

Pertumbuhan pariwisata Indonesia dapat ditunjukkan dari perkembangan wisatawan mancanegara selama 6 tahun terakhir pada tabel 1.1.

Tabel 1.1. Perkembangan Wisatawan Nasional 7 tahun terakhir

Tahun	Jumlah	Persen Pertumbuhan
2010	7.002.944	-
2011	7.649.731	9,24
2012	8.044.462	5,16
2013	8.802.129	9,42
2014	9.436.411	7,21
2015	10.410.000	10,32
2016	11.520.000	10,66

Sumber : 1. <http://www.bisnis.wisata.co.id> (2017)

2. <http://m.kbr.id> (2017)

Ammar Abdulbaqi , 2018

**FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI SUMBER DAYA MANUSIA  
DI KLAPPERTAART HUIZE CAFE & RESTO BOGOR SKRIPSI**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Rata - rata kunjungan wisatawan internasional yang masuk ke Indonesia dan tersebar ke seluruh wilayah Indonesia yang masuk ke wilayah Jawa Barat sekitar 17% seperti yang terlihat pada tabel 1.2.

Tabel 1.2. Perkembangan Jumlah Wisatawan Internasional dan Domestik Jawa Barat dalam 6 Tahun Terakhir

Tahun	Internasional	Domestik	Jumlah
2011	1.333.512	35.315.020	36.648.532
2012	1.905.378	42.758.063	44.663.441
2013	1.004.301	45.563.179	46.567.480
2014	1.962.639	47.992.088	49.954.727
2015	2.027.629	56.334.706	58.362.335
2016	1.100.000	38.000.000	39.100.000

Sumber : [http://www.kemenperin.go.id/artikel \(2016\)](http://www.kemenperin.go.id/artikel (2016))

Jika dijumlahkan seluruh wisatawan baik dari Domestik dan Internasional, maka kunjungan wisatawan ke Bogor mencapai 32% dari total wisatawan ke Jawa Barat.

Jumlah wisatawan yang cukup besar di kota Bogor membutuhkan dukungan usaha kuliner yang memadai. Iklim usaha yang baik juga sangat diperlukan untuk mendukung usaha kuliner. Peraturan di tingkat pemerintah pusat maupun pemerintah daerah sangat membantu berjalannya industri pariwisata dan kuliner. Beberapa peraturan terkait misalnya : (1) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 184 tahun 1961, tentang pendirian perusahaan negara industri makanan dan minuman, (2) Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2015, tentang Standar Usaha Penjualan Makanan, (3) Peraturan Daerah (Perda) tentang rencana induk pembentukan kepariwisataan daerah tahun 2016-2025.

Khusus untuk Kota Bogor, rata – rata pertumbuhan wisatawan mancanegara sekitar 18% dalam 9 tahun terakhir, sedangkan rata-rata pertumbuhan rumah makan di Kota Bogor hanya 10%. Dengan demikian,

Ammar Abdulbaqi , 2018

**FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI SUMBER DAYA MANUSIA DI KLAPPERTAART HUIZE CAFE & RESTO BOGOR SKRIPSI**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

dukungan usaha kuliner untuk mendukung kebutuhan wisatawan masih belum memadai. Lebih - lebih keberadaan *Bakery* dan *Cafe* masih sangat sedikit untuk mendukung wisatawan Bogor (diolah dari data Badan Pusat Statistik Kota Bogor).

Jika diasumsikan, 25% dari rumah makan yang berbentuk *Cafe* dan *Bakery*. Maka, pertumbuhan *Cafe* dan *Bakery* hanya 2.5%, jauh dari memadai untuk mendukung wisatawan Bogor. Maka dari itu selain menambah jumlah, diperlukan efisiensi dan efektivitas dalam manajemen Sumber Daya Manusia agar dapat mendukung kebutuhan wisatawan mancanegara terutama di bidang *Cafe* dan *Bakery*.

Keberadaan cafe di kota Bogor juga untuk menunjang kebutuhan wisatawan dengan pertumbuhan yang cukup baik seperti tabel berikut :

Tabel 1.3. Perkembangan Wisatawan Bogor 9 Tahun Terakhir

Tahun	Jumlah Kunjungan	Persen Pertumbuhan
2008	1.370.118	
2009	1.205.487	-12,02
2010	1.566.856	29,98
2011	1.674.524	6,87
2012	1.886.555	12,66
2013	3.382.222	79,28
2014	4.350.930	28,64
2015	4.783.953	9,95
2016	5.262.233	10,00

Sumber : <http://www.bps.go.id/linkTableDinamis/view/id/11116> (2016)

Seperti yang ditunjukkan pada Tabel 1.3. , pertumbuhan wisatawan ke kota Bogor yang membutuhkan dukungan kuliner dalam bentuk restoran/cafe belum terpenuhi sebagai berikut :

Tabel 1.4. Jumlah Restoran dan Rumah Makan di Kota Bogor dalam 8 Tahun terakhir

Tahun	Jumlah Restoran dan Rumah Makan	Pertumbuhan (%)
2005	123	-
2006	158	28,46
2007	181	14,56
2008	226	24,86
2009	85	-62,39
2010	94	10,50
2011	113	20,21
2012	225	40,41

Sumber :

[digilib.mercubuana.ac.id/manager/n!@file\\_skripsi/Isi1689467498051.pdf](http://digilib.mercubuana.ac.id/manager/n!@file_skripsi/Isi1689467498051.pdf) (2017)

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aset atau modal paling penting dalam usaha kuliner. Menyadari begitu pentingnya sumber daya manusia, maka diperlukan pengelolaan sumber daya manusia yang efisien dan efektif.

Salah satu wisata kuliner yang menyajikan kuliner khas adalah *Klappertaart Huize Cafe and Resto* yang beralamat di Jalan Pangrango, Bogor. *Klappertaart Huize Cafe and Resto* adalah salah satu bidang yang bergerak dalam penyediaan jasa konsumsi / jasa boga dengan tiga produk utama, yaitu: Klappertaart, makaroni Skotel, dan Pastel tutup. *Klappertaart Huize Cafe and Resto* telah berdiri sejak tahun 2008 dan memiliki pengalaman dalam penyediaan *snack, mealbox, coffee break* dan *buffet*.

Ammar Abdulbaqi , 2018

**FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI SUMBER DAYA MANUSIA DI KLAPPERTAART HUIZE CAFE & RESTO BOGOR SKRIPSI**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Volume penjualan *Klappertaart Huize Cafe and Resto* dalam 3 tahun terakhir terlihat berfluktuasi. Data pengunjung menunjukkan kecenderungan menurun, hal itu juga ditunjukkan dengan data penjualan di dalam cafe dalam bentuk porsi makanan yang dipesan menurun dalam 3 tahun terakhir. Namun demikian, penjualan *snackbox* di *Klappertaart* meningkat dengan tajam bahkan hingga 2 kali lipat dalam 3 tahun terakhir seperti yang terlihat pada tabel 1.5.

Tabel 1.5. Data Penjualan *Klappertaart Huize Cafe & Resto Bogor*

Uraian	Tahun		
	2015	2016	2017
Pengunjung	123.080	104.116	87.550
Penjualan di Cafe (Porsi)	87.914	74.368	62.535
Penjualan <i>Snackbox</i>	327.572	493.109	614.006

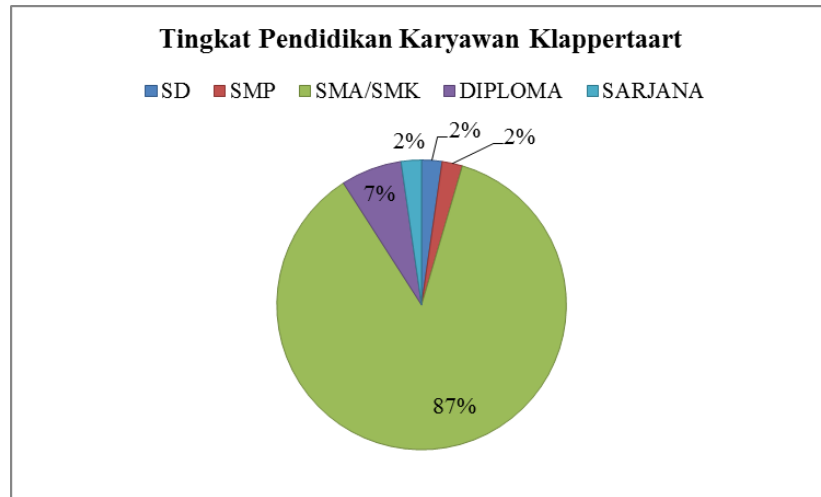
Jika dilihat dari omzet penjualan di *Klappertaart*, dapat dihitung dengan asumsi harga per box rata-rata sebesar Rp. 50.000, maka omzet penjualan *Klappertaart Cafe* sebagai berikut:

Tabel 1.6. Omzet Penjualan di *Klappertaart* dalam 3 tahun terakhir

Uraian	Tahun		
	2015	2016	2017
Penjualan di Cafe (Rp)	4.395.700.000	3.718.400.000	3.126.750.000
Penjualan <i>Snackbox</i> (Rp)	16.378.600.000	24.655.450.000	30.700.300.000
Jumlah	20.774.300.000	28.373.850.000	33.827.050.000

*Klappertaart* memiliki pegawai yang berjumlah 44 orang yang terdiri dari *Senior Chef* dan *Cooker*. Tiap *Senior Chef* dan *Cooker* terdiri dari 28 orang laki-laki dan 16 orang perempuan.

Jika dilihat dari tingkat pendidikan karyawan, maka dapat digolongkan seperti diagram gambar berikut :



Gambar. 1.1. Data Pendidikan Karyawan Klappertaart

Berdasarkan wawancara dan kuesioner yang diisi oleh pimpinan perusahaan, beberapa permasalahan yang dihadapi *Klappertaart* misalnya dalam permasalahan kedisiplinan SDM, yaitu : (1). Keterlambatan masuk kerja (2). Kurang konsentrasi pada pekerjaannya (3). Tidak disiplin mengikuti arahan atasan. Selain itu, dalam penetapan target yang ditetapkan atasan belum terpenuhi karena adanya masalah dalam inovasi dan kreativitas.

Dalam hal penempatan SDM, perusahaan mengalami permasalahan penempatan SDM yang sesuai dengan bidangnya. Upaya untuk mengatasi hal tersebut yaitu dengan menerapkan sistem uji coba selama 3 bulan terhadap kinerja karyawan tersebut.

Terkait dengan kontrak kerja, kadangkala perusahaan *Klappertaart* melakukan Pemutusan Hubungan Kerja kepada karyawan berdasarkan Buku Peraturan Perusahaan yang telah ditetapkan oleh perusahaan dan dilaporkan ke Dinas Tenaga Kerja dan telah disosialisasikan kepada karyawan.

Wawancara lanjutan dengan pimpinan perusahaan menyebutkan bahwa ada data keterlambatan masuk kerja, tidak disiplin dalam mengikuti arahan atasan,

Ammar Abdulbaqi , 2018

**FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI SUMBER DAYA MANUSIA DI KLAPPERTAART HUIZE CAFE & RESTO BOGOR SKRIPSI**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

dan data karyawan yang keluar (*turn over*) namun tidak diperoleh data kuantitatif terhadap kasus tersebut. Verifikasi terhadap hasil wawancara menunjukkan bahwa hanya ada satu atau dua orang karyawan yang tidak disiplin atau keluar dengan sukarela (*turn over*).

Karyawan *Klappertaart* pernah melakukan pengunduran diri secara sukarela (*turn over*) dengan alasan sebagai berikut:

- A. Mendapatkan pekerjaan baru.
- B. Memulai usaha.
- C. Melanjutkan sekolah
- D. Alasan pribadi

Berdasarkan keterangan dari wawancara tersebut, ditemukan permasalahan pengelolaan SDM di *Klappertaart Huize Cafe and Resto*. Meskipun permasalahan SDM tersebut hanya melibatkan satu atau dua karyawan, namun sebagai perusahaan yang baru berkembang dengan jumlah karyawan yang relatif sedikit, maka permasalahan karyawan tersebut harus dicarikan solusinya.

Penulis berpendapat bahwa permasalahan SDM tersebut dapat dicarikan solusinya dengan cara menemukan faktor – faktor yang mempengaruhi efektivitas dan efisiensi pengelolaan SDM.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Penelitian ini disusun dengan rumusan masalah : mengidentifikasi faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi efektivitas dan efisiensi manajemen sumber daya manusia di *Klappertaart Huize Cafe and Resto*?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan :

1. Mengidentifikasi faktor – faktor yang mempengaruhi efektivitas dan efisiensi manajemen sumber daya manusia dalam manajemen *Klappertaart Huize Cafe and Resto*.
2. Mengidentifikasi peranan aset dalam bentuk SDM untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi perusahaan *Klappertaart Huize Cafe and Resto*.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini terdiri dari 3 bagian, yaitu:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam mengimplementasikan konsep pemberdayaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang dapat mendukung peningkatan efektivitas dan efisiensi pada usaha kuliner.

#### **2. Manfaat Praktis**

- Bagi penulis, diharapkan dapat menjadi pemecahan masalah dalam industri Cafe.
- Bagi perusahaan, diharapkan dapat menjadi masukan dalam manajemen Sumber Daya Manusia (SDM).

#### **3. Manfaat Kebijakan**

Hasil skripsi ini dapat memberikan rekomendasi / kebijakan yang dapat diambil oleh *Klappertaart Huize Cafe and Resto* dalam manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) yang efektif dan efisien.